		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 1 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

OPERATOR SISTEMI TRANSMISIONI DHE TREGU KOSTT sh.a
 TRANSMISSION SYSTEM AND MARKET OPERATOR KOSTT J.S.C
 OPERATOR SISTEMA PRENOSA I TRZIŠTA KOSTT d.d

Nr. 557 Dt. 16 03 2023
 PRISHTINË-A

KOSTT


Raport mbi kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2022

Bordi i Drejtorëve në mbledhjen 141/23 të datës 14 mars 2023 me vendimin vijues miratoi Raportin mbi Kënaqësinë e Konsumatorëve për vitin 2022

Vendim230314-II/6

Bordi i Drejtorëve në bazë të nenit 29 të Ligjit nr. 03/L-087 për Ndërmarrjet Publike njëzëri miratoi Raportin mbi Kënaqësinë e Konsumatorëve për vitin 2022.

	Përgatiti	Kontrolloi	Aprovoi
Emri Mbiemri	Sabri Musiqi, Drejtor i Departamentit të OS	Evetar Zeqiri, Kryeshef Ekzekutiv	Bordi i Drejtorëve, Jeton Mehmeti - Kryesues i BD
Nënshkrimi			
Data	Mars 2023	Mars 2023	Mars 2023

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 2 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektorit	

1. HYRJE


Neni 29 i Ligjit Për Ndërmarrjet Publike Nr. 03/L-087, dhe Ligjit Nr. 04/L-111 për plotësimin dhe ndryshimin e ligjit për NP kërkon nga KOSTT-i dhe ndërmarrjet të tjera publike që rregullisht të testojnë kënaqësinë e konsumatorëve me shërbimet të cilat i ofrojnë. Neni 29 gjithashtu kërkon nga ndërmarrjet publike që të kenë Procedurën adekuatë për matjen e përmbushjes së nevojave të Klientëve.

KOSTT për qëllime të implelementimit të nenit 29 të Ligjit e përmendur më lartë përdorë procedurën e përcaktuar në politikën e vetë “Indikatorët e performancës teknike” i cili është përpiluar nga KOSTT-i dhe aprovuar nga Zyra e Rregullatorit të Energjisë në Shtator të vitit 2007. Kjo politikë i shërben KOSTT-it për të matur besueshmërinë e shërbimit të sistemit energjetik dhe reflekton probleme operative. Si kriter për matjen e performancën përpos atyre të paraqitur në “Indikatorët e performancës teknike” shërbejnë edhe kritere të parashtruara në Kodin e Rrjetit, raportet si dhe karahasimet e performances me performancën në vitin paraprak.

Indikatorët e Performancës Teknike sigurojnë informacione në standardet e performancës që i ofrohet konsumatorëve, përfshirë kualitetin e shërbimeve dhe sigurinë e furnizimit. Mënyra e matjes së performancës në përmbushjen e nevojave të konsumatorëve bazohet në stanadardet ndërkombëtare. Bazur në procedurën “Indikatorët e performancës teknike” dhe Kodin e Rrjetit, KOSTT bën matjen e performancës ndaj konsumatorit (klientit) duke i përdorur Indikatorët e performancës T9, T10, T11, T12 dhe T13. Në vijim gjeni përshkrimin e Indikatorëve kyç të performancës (pika 2) kurse në pikën 3 janë përfshirë IKP-të kyç te përmbushjes së nevojave të klientëve të cilët gjithnjë përfshihen në raportet tremujore të KOSTT-it.

Raporti paraqet rezultatet kryesore të aktiviteteve të KOSTT-it në përmbushjen e detyrave dhe obligimeve e shprehur me Indikatorët Kyç të Performancës (IKP) që në mënyrë direkte tregojnë kënaqësinë e klientëve tanë ndaj shërbimeve të operimit të sistemit.

Indikatorët e performances që janë përfshirë në këtë raport rregullisht janë përfshirë në të gjitha Raportet tremujore të cilët përgatiten nga KOSTT-i dhe aprovohen nga Bordi i Drejtorëve sipas nenit 31.1 të Ligjit për Ndermarrje Publike. Ky raport pas miratimit nga Bordi i Drejtorëve publikohet në ueb faqen e KOSTT.

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 3 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektor:	

2. INDIKATORËT KYÇ TË PERFORMANCËS- PËRSHKRIMI

2.1. Cilësia e Funksonit të Transmisionit të një OST- Besueshmëria e Rrjetit

Si një indikator për kualitetin e rrjetit transmetues të KOSTT-it, ne zgjedhim *Kohën Mesatare të Ndërprerjes (AIT)* (pika 2.1.1) pasi që ky parametër definohet qartë dhe përdoret shumë nga OST-të Evropiane.

2.1.1. Koha Mesatare e Ndërprerjes


N° T9	Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT)
Definicioni	
Koha Mesatare e Ndërprerjes (AIT) është e krahasuar me SAIDI (Indeksi i kohëzgjatjës Mesatare të ndërprerjes së Sistemit). Megjithatë, kohëzgjatja mesatare e një ndërprerje nuk matet për numrin e konsumatorëve, por për sasinë e pafurnizuar të energjisë për shkak të ndërprerjeve. AIT definohet si sasia totale e energjisë e cila nuk është furnizuar për shkak të ndërprerjeve në Sistemin e Transmisionit, e ndarë për energjinë e transmetuar në sistem, normalisht në minuta për vit.	
Formula/ Matja e të Dhënave	
$\text{Koha_Mesatare_Ndrprerjes} = \frac{8760.60 \cdot \text{Energjia_Pa_Furnizuar}}{\text{Energjia_Transmetuar}}$	
Ku Energjia_Pa_Furnizuar definohet si:	
$\text{Energjia_Pa_Furnizuar} = \sum_{i=\text{te gjitha_nderprerjet}} \text{koha_restaurimit}_i \cdot \text{Fuqia_nderprere}_i$	
Caku	
NJË ÇAK REAL MUND TË VENDOSËT KUR DIHET HISTORIKU I DISA PREJ TYRE.	

2.1.2. Cilësi Komerciale: Ankesat për Tensionin dhe për Matjen

Ankesat dhe zgjidhjet e ankesave duhet të jenë në vëmendjen e parë të menaxhmentit të KOSTT-it. Prandaj numri i ankesave për tensionin dhe matjet është në të njëjtin nivel si në Shpërndarje, ne mendojmë se këto vlera janë esenciale për gjykimin e kualitetit të shërbimit nga KOSTT.

2.2. Ankesat për Tensionin

N° T10	Numri i Ankesave për Tension
Definicioni	

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 4 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sëktori:	

Numri i Ankesave për Tension llogaritet si numri i të gjithë ankesave për kualitetin e tensionit (p.sh. tensioni shumë i lartë, shumë lëkundje harmonike) të lëshuara nga konsumatorët përmes postës, dhe /ose telefonit gjatë një periudhe raportuese. Ankesa e cila është lëshuar disa herë llogaritet si një herë. Megjithatë, çdo ankesë e një klienti të vetëm llogaritet, p.sh. një klient mund të lëshoj më shumë se një ankesë në ngjarje të veçanta.

Formula/ Matja e të Dhënave


Numri i ankesave për tension nga baza e të dhënave të ankesave duhet të llogaritet për periudhën raportuese.

Caku


Caku për ankesa të tensionit duhet të ndërlidhet me numrin e ankesave në vitin (et) paraprak.

2.3. Numri i Ankesave për Tension të zgjidhura brenda numrit të ditëve të specifikuara

N° T11	Numri i Ankesave për Tension të zgjidhura brenda numrit të ditëve të specifikuara
Definicioni	
<p>Nga <i>Ankesat për Tension</i> të llogaritur në <i>numrin e ankesave për tension</i> (pika 2.2.) koha për zgjidhjen e ankesave është e matur dhe kategorizuar. Tri kategori janë përdorur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të zgjidhura brenda një jave; • Të zgjidhura brenda një muaji; • Të pa zgjidhura brenda një muaji. <p>E zgjidhur nënkuptohet që ose është konkluduar që tensioni i klientit nuk i ka tejkaluar standardet e Kodit të Rrjetit ose që klienti është shkaktar i problemeve të tensionit ose KOSTT ka marrë masa me qëllim që ankesat e klientëve për shkak të Tensionit të jenë prapë brenda standardeve.</p>	
Formula/Matja e të Dhënave	
<p>Numri i ankesave për tension të zgjidhura mbrenda numrit të ditëve specifike duhet të adresohet në bazën e të dhënave të ankesave dhe llogaritet për periudhën raportuese.</p>	
Caku	

		DT-KO-003
	<i>ver. 1.0</i>	<i>fajqe 5 nga 10</i>
<i>Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv</i>	<i>Sektor:</i>	

Caku për zgjidhjen e ankesave për tension duhet të jetë sa më i shkurtër që të jetë e mundur.
Kjo nënkupton që përgjindja më e lartë në kategorinë e parë, është më mirë.


 Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 6 nga 10
	Sektor:	

2.4. Numri i Ankesave për Njehsor

N° T12	Numri i Ankesave për Njehsor
Definicioni	
<p>Numri i ankesave për njehsor llogaritet si numri i tërë ankesave në çështjet e njehsorëve (p.sh.vlerat matëse të gabuara të përdorura në fatura), të lëshuara nga klientët me postë, e-mail dhe/ose telefon gjatë periudhës raportuese. Ankesa që është e lëshuar disa herë llogaritet vetëm një herë. Megjithatë, çdo ankesë e një klienti të vetëm llogaritet individualisht, p.sh. një klient mund të lëshoj më shumë se një ankesë në ngjarje të ndryshme.</p>	
Formula/Matja e të Dhënave	
<p>Numri i ankesave për njehsor nga baza e të dhënave të ankesave duhet të llogaritet për periudhën raportuese.</p>	
Caku	
<p>Caku për ankesa të njehsorëve duhet të ndërlidhet me numrin e ankesave për vitin(et) paraprak.</p>	

2.5. Ankesat për Njehsor të zgjidhura brenda numrit të ditëve specifike

N° T13	Numri i Ankesave për Njehsor të zgjidhura brenda numrit të ditëve specifike
Definicioni	

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 7 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

Nga ankesat për Njehsor të llogaritur në *Numrin e ankesave për njehsor* (pika 2.4)koha për zgjidhjen e ankesave është matur dhe kategorizuar. Tri kategori janë përdorur:

- Të zgjidhura brenda një jave;
- Të zgjidhura brenda një muaji;
- Të pa zgjidhura brenda një muaji.

Të zgjidhura nënkuptohet ose konkludohet që Njehsorët e klientëve nuk i tejkalojnë standardet e Kodit të Rrjetit, ose që klienti është shkaktar i problemeve të njehsorëve, ose që KOSTT ka ndër marr masat me qëllim që ankesat e klientëve për shkak të Njehsorëve të jenë prapë brenda standardeve.

Formula/Matja e të Dhënave

Numri i ankesave për shkak të Njehsorëve të zgjidhura për numrin e ditëve specifike duhet të adresohet në bazën e të dhënave dhe llogaritet për periudhën raportuese.


Caku

Caku për zgjidhjen e ankesave për njehsor duhet të jetë sa më i shkurtë që të jetë e mundur. Kjo nënkupton që sa më e lartë të jetë përqindja në kategorinë e parë, aq më mirë.


3. IKP-të KYÇ E PËRMBUSHJËS SË NEVOJAVE TË KLIENTVE- OPERIMI I SISTEMIT

Raporti për IKP-të kyç mbi Përbushjën e Nevojave të Konsumatorëve për vitin 2022 përfshinë periudhën Janar – Dhjetor 2022 krahasuar me periudhën Janar-Dhjetor 2021.

Në vazhdim, është paraqitur tabela e IKP-ve për periudhën Janar-Dhjetor 2022:

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 8 nga 10
Zyra e Kryshefit Ekzekutiv	Sektori:	

Nr	Indikator		2021	2022	2022/2021*100
			Janar-Dhjetor	Janar-Dhjetor	
T1	Energjia e transmetuar (GWh)		9541	9648	101.12
T2	Piku kolcident (MW)	pa tranzit	1398	1429	102.22
		me tranzit	0	0	
T3	Gjatësia totale e linjave (km)	400 kV	280	280	100.00
		220 kV	239	239	100.00
		110 kV	893	919	102.99
T4	MVA-km	400 kV	367504	367504	100.00
		220 kV	79863	79863	100.00
		110 kV	96350	98223	101.94
T5	Kapaciteti i transformatorëve	400/220 kV;400/110 kV	2400	2400	100.00
		220-110 kV	1350	1350	100.00
		220/35/10 (20) kV	480	480	100.00
		110/35/10(20) kV	2080	2080	100.00
T6	Kapaciteti i disponueshëm mesatar import/eksport (AATC) [MW]	Import	865	867	100.23
		Eksport	892	990	110.99
T7	Kapaciteti i disponueshëm maksimal import/eksport (MATC) [MW]	Import	1200	1200	100.00
		Eksport	1200	1200	100.00
T8	Pagesa për kongjestion (M€)	Kostit ka startuar me 14.12.2020 te operoj si LFC Area	3,940	8,647	219.49
T9	Koha mesatare e ndërprerjes (AIT minuta/Min)		62.10	35.51	57.18
T10	Numri i ankesave për tension		1	1	100.00
T11	Ankesat e zgjidhura për tension	Më pak se një javë	1	1	100.00
		Më pak se një muaj	0	0	
		Më shumë se një muaj	0	0	
T12	Numri i ankesave për matje		0	0	
T13	Ankesat e zgjidhura për matje	Më pak se një javë	0	0	
		Më pak se një muaj	0	0	
		Më shumë se një muaj	0	0	
T14	Vlera mesatare absolute e devijimeve orare Programi (MWh/hour)	Import	24.10	26.29	109.09
		Eksport	9.10	5.02	55.17
T15	Humbjet në transmetim (GWh)		126.94	124.83	98.34

		DT-KO-003
	ver. 1.0	faqe 9 nga 10
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektori:	

AIT=(8760*60*ENS)/TE

ENS-Energy not supply (Energjia e pafurnizuar)

TE-Transmitted energy (Energjia e transmetuar)

AIT- Average interruption time (Koha mesatare e ndërprerjes)

T1: Energjia e transmetuar ka qenë për 1.12% më e lartë që do të thotë se prodhimi dhe hyrjet nga interkoneksioni kanë qenë më të larta.

T2: Piku koincident ka qenë për 2.22% më i lartë krahasuar me vitin 2021, Gjatë vitit 2022, 1527 orë kanë qenë me ngarkesë maksimale mbi 1000 MW ose 17.43% e orëve të vitit, ndërsa mbi 1200 MW kanë qenë 376 orë ose 4.3% e orëve të vitit. **T3, T4, T5:** Performancat teknike të zhvillimit të rrjetit të transmetimit dhe mundësitë për operim janë rritur krahasuar me vitin 2021. Vlenë të theksohet lëshimi në punë i linjes 110kV Rahovec-Therandë, linja 110kV NS Vushtrri 1-NS Selaci (gjeneratorët me erë)

T6, T7, T8: Që nga 14.12.2020, KOSTT ka filluar të operoj si zonë rregulluese në bllok me Shqipërinë, ku për vitin 2021 ka filluar llogaritja e indikatorëve AATC (Average Available Transmitted Capacity) dhe MATC (Maximal Available Transmitted Capacity). Në baza vjetore, mujore dhe javore llogariten dhe dakordohen vlerat e NTC (Net Transfer Capacity) në tre kufijtë: Shqipëri, Mali i Zi dhe Maqedoni e Veriut. Vlerat me Serbi janë 0, për shkak të mospërgjigjes së OST të Serbisë (EMS) në kërkesën e KOSTT për nënshkrimin e marrëveshjes mbi vlerësimin e NTC në kufirin elektrik Kosovë – Serbi, për realizim të transaksioneve komerciale.

T6: Kapaciteti i disponueshëm mesatar Import/Eksport (për kufij) paraqet se sa energji mund të eksportohet ose importohet gjatë periudhës raportuese. Kapaciteti i disponueshëm mesatar Import/Eksport definohet si vlerë në orë e NTC për këtë kufi gjatë periudhës raportuese.


T7: Kapaciteti Disponueshëm Maksimal Import/Eksport tregon se sa energji mund të transmetohet gjatë periudhës raportuese. Kapaciteti i Disponueshëm Maksimal Import/Eksport definohet si maksimum i të gjitha vlerave NTC në orë për këtë kufi gjatë periudhës raportuese.

T8: Paga për kongestion. Paga për kongestion definohet si total i të hyrave nga mekanizmat e tregut të import/eksporteve në këtë kufi. Llogaritjet e paraqitura në tabelë, janë sipas SEE CAO (South East Europe Coordination Auction Office).

T9: Nga rezultatet e fituara shihet se koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ka qenë më e ultë gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2022, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2021. Koha mesatare e mosfurnizimit të konsumatorëve ku shkaktar ka qenë KOSTT, ka qenë më e ultë për 42,82% gjatë vitit 2022, krahasuar me periudhën e njëjtë të vitit 2021.

T10: Ka qenë vetëm një ankesë për tension gjatë vitit 2022. Ankesa ka qenë nga SharrCem, për të cilat KOSTT ka përpiluar Raport me kohë.

T12: Nuk kemi asnjë ankesë për matje.

		DT-KO-003
	ver. 1.0	<i>faqe 10 nga 10</i>
Zyra e Kryeshefit Ekzekutiv	Sektari:	

T14: Stafii i Qendrës së Kontrollit ka për qëllim që devijimet mesatare absolute në orë të programeve të importeve/eksporteve të jenë sa më të vogla. Vlerë mesatare e devijimeve ka qenë në import (tërheqje nga sistemi) 9,09% më e lartë se në periudhën e njëjtë 2021, ndërsa eksport (shtyerje në sistem) 44,83% më e ultë se sa periudhën e njëjtë të vitit të kaluar.

T15: Humbjet në transmetim kanë qenë më të ulta për 1,66% krahasuar me vitin 2021. Në këtë vlerë të humbjeve përfshihen edhe humbjet në transmetim për furnizim të pjesës veriore.

4. KONKLuzionET

KOSTT është ndërmarrje publike e cila mundëson:

- Shërbime kualitative, duke implementuar arritjet tekniko teknologjike në zhvillimin e sistemit të transmisionit; transparencë dhe jodiskriminim për shfrytëzuesit të sistemit të transmetimit në tregun konkurrues të energjisë elektrike;
- Avansim të pozitës së kompanisë në nivel ndërkombëtar përmes aktiviteteve të shtuara në këtë drejtim.

Siç shihet nga indikatorët e lartpërmendur, mund të konkludojmë se KOSTT gjatë vitit 2022 ka treguar një performancë pozitive në transmetimin e energjisë elektrike, përfshirë edhe sigurimin e të hyrave nga alokimi i kapaciteteve.